

KLACHTENPROCEDURE

U heeft een klacht ingediend over Hyra Hypotheken of u wilt deze indienen. In deze bijlage vindt u meer informatie over de procedure met betrekking tot de behandeling van uw klacht.

Indienen van een klacht

Een klacht moet schriftelijk, dat wil zeggen per brief of e-mail, aan ons toegestuurd worden. Wij raden u aan om de klacht zo volledig mogelijk te omschrijven en met feiten te onderbouwen. Met 'feiten' bedoelen wij onder andere kopieën van brieven of e-mails tussen u en ons of andere documenten die van belang kunnen zijn voor de behandeling van uw klacht. Deze documenten kunt u als bijlage(n) bij uw klacht meesturen.

Let op! Als uw klacht niet schriftelijk (bijv. telefonisch) aan ons wordt gemeld, kunnen wij de klacht niet in behandeling nemen. U krijgt dan dus ook geen (schriftelijke) reactie.

Klachttermijn

Een klacht dient zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na het ontstaan ervan, te worden ingediend bij Hyra. Klachten die na deze termijn worden ingediend worden inhoudelijk niet behandeld. U ontvangt hierover een brief van ons. Onder uitzonderlijke omstandigheden kan Hyra besluiten om uw klacht toch in behandeling te nemen, ook als deze te laat is ingediend. Hyra kan hier dan wel voorwaarden aan stellen. Ook in dit geval sturen wij u een brief.

Ontvangstbevestiging

Hyra zal de ontvangst van uw klacht binnen 2 weken na het indienen hiervan schriftelijk aan u bevestigen. In deze bevestiging wordt een indicatie gegeven binnen welke termijn u, onder normale omstandigheden, een antwoord op uw klacht kunt verwachten. Mocht het onderzoek naar uw klacht onverhoopt langer duren dan de gegeven termijn, dan ontvangt u hiervan ook schriftelijk bericht. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen bij complexe klachten of klachten waarbij derden betrokken zijn. Wij vragen bij voorbaat uw begrip hiervoor.

Niet-ontvankelijk

Het is ook mogelijk dat u geen ontvangstbevestiging krijgt, maar dat u direct een brief krijgt waarin Hyra u niet-ontvankelijk in uw klacht verklaart. Er zal dan geen inhoudelijke behandeling van uw klacht plaatsvinden. Een aantal redenen om uw klacht niet ontvankelijk te verklaren zijn:

- De klacht is niet op de juiste wijze ingediend.
- Er is geen (volledig en correct) machtigingsformulier ontvangen.
- De klacht heeft geen betrekking op diensten of producten van Hyra .
- De klacht is niet binnen de klachttermijn van twee maanden ontvangen.
- Etc.

Dossieronderzoek

Hyra zal direct na ontvangst van uw klacht een onderzoek instellen en de betrokken afdeling(en) en/of derden informeren. Als alle benodigde informatie in het dossier aanwezig is, zal door de behandelaar van uw klacht een standpunt worden ingenomen. Dit standpunt wordt vervolgens door (minimaal) twee personen afzonderlijk beoordeeld. Hyra waarborgt hiermee een zorgvuldige en objectieve behandeling van uw klacht.

Beantwoording

U ontvangt het standpunt van Hyra op uw klacht schriftelijk per e-mail. Op uw verzoek kan het antwoord ook per post aan u worden gezonden. Nogmaals wijzen wij u erop dat er telefonisch geen reactie zal worden gegeven op uw klacht. Wij vragen om uw begrip hiervoor.

Herzieningsverzoek

U kunt Hyra vragen om haar standpunt te herzien wanneer er sprake is van nieuwe of gewijzigde informatie en/of omstandigheden. Dit heet een herzieningsverzoek. In het herzieningsverzoek kunt u aangeven hoe u antwoord wilt ontvangen, per brief of per e-mail. Wij zullen de klacht in dat geval opnieuw beoordelen. Indien er gegevens of documenten ontbreken en wij van mening zijn dat deze informatie nodig is, dan vragen wij u om meer informatie aan te leveren. Het herzieningsverzoek kan tot resultaat hebben dat wij ons standpunt herzien. De uitkomst kan ook zijn dat wij ons standpunt niet herzien.

Reactietermijn

Uw herzieningsverzoek of reactie moet binnen vier weken na de datum op de inhoudelijke brief van Hyra met het schriftelijke antwoord zijn ontvangen. Reacties of herzieningsverzoeken die na deze termijn worden ingediend, worden helaas niet inhoudelijk behandeld en beantwoord. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan Hyra besluiten om af te wijken van deze regel. Indien het herzieningsverzoek dan toch in behandeling wordt genomen, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht van ons.

Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht?

Als u het niet eens bent met de reactie van Hyra op uw klacht, dan kunt u het geschil voorleggen aan een bevoegde civiele rechter.

Corresponderen

De klacht die u aan Hyra stuurt, wordt behandeld door de afdeling Klachtenservice van Hyra. Uw klachtbrief en alle overige correspondentie kunt u zenden naar:

Hyra
Afdeling Customer Service
Postbus 56657
1040 AR AMSTERDAM
E-mail : klachten@hyrahypotheken.nl
Website : <http://www.hyrahypotheken.nl>